

社会福祉法人 西宮市社会福祉協議会 御中

西宮市立留守家庭児童育成センター 利用者調査 結果報告書

令和4年度



目次1

06

調査設計

07

アンケートの概要

08

結果のまとめ・提言

<結果の詳細-1>

12

育成センターへの総合評価

13

子どもが楽しんでいる程度

14

育成センターの基本機能への評価

15

総合評価の理由

16

育成センター評価詳細

目次2-1

<結果の詳細-1 (項目別評価)> ※評価の高い項目順

17

指導員の対応全体について

18

指導員の子どもへの接し方

19

育成センターでの子どもの過ごし方
(遊び)

20

育成センター内での行事

21

あいさつなど基本的な生活習慣への
援助

22

部屋の清潔感

23

おやつの内容・時間帯

24

おもちゃ、遊び道具、本などの備品
の整理整頓

25

連絡帳などの子どもの様子に関する
情報交換

26

おもちゃ、遊び道具、本などの備品
の充実

目次2-2

<結果の詳細-1 (項目別評価)> ※評価の高い項目順

27

ケガや発熱、事故が起きた時の対応

28

育成センターでの子どもの過ごし方
(学習)

29

ケガや事故を未然に防ぐ対策

30

センターに対する苦情や意見への対応

31

施設外行事の内容・回数

32

部屋の広さ

目次3

<結果の詳細-2>

34

延長保育の利用率と今後の意向

35

年度初めの利用申込・受付の方法および対応

36

指定管理者事務局の認知率

37

資料

調査設計

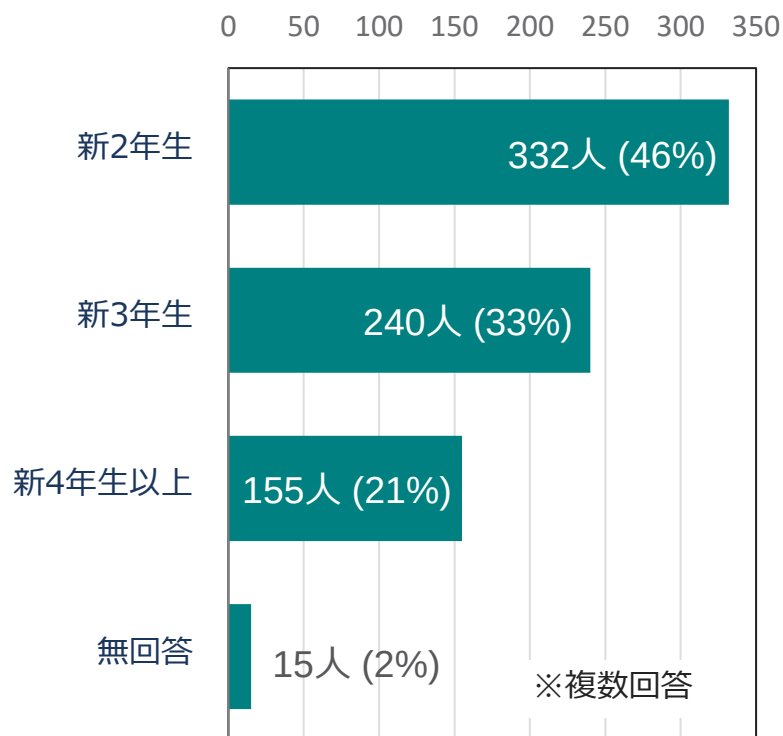
調査手法	オンライン調査法 アンケート依頼は、メール配信と2023年度の利用決定通知書に同封して依頼状を発送した。 回答の回収は調査会社で行った。
調査パネル	留守家庭児童育成センター利用者
調査地域	兵庫県西宮市
調査対象者	2022年度に「留守家庭児童育成センター」を利用し、2023年度の利用も2月初旬に決定している家庭
調査依頼数	メール：2,855、郵送：2,261
回収率	25%（メール配信数より）
有効サンプル数	n=721（新2年生の保護者n=332 / 新3年生の保護者n=240 / 新4年生以上の保護者n=155）●
調査期間	2023年1月31日～2月15日（配信・発送日1月31日）
調査実施	イブソス株式会社

アンケートの概要

回収数は721人で前年の201人を大きく上回り、過去最高の回収数となった。
各学年の全体に対する割合は、新2年生が46%、新3年生は33%、新4年生以上は21%であった。

利用者の学年

全体 (n = 721)



利用のセンター

全体 (n = 721)

センター名		センター名		センター名	
西宮浜	6人	小松	44人	上ヶ原南	14人
安井	38人	高須	8人	生瀬	12人
今津	25人	南甲子園	29人	名塩	15人
春風	57人	瓦林	28人	東山台	16人
広田	59人	甲東	44人	山口	18人
神原	35人	段上	25人	北六甲台	14人
甲陽園	32人	段上西	41人	無回答	7人
北夙川	21人	樋ノ口	54人		
鳴尾北	47人	上ヶ原	32人		

問15: 育成センターを利用されているお子様の学年をお知らせください。

令和5年4月からの新学年でお答えください。

問1-1: どちらの育成センターを利用されていますか。

結果のまとめ・提言

育成センターへの総合評価の“良い+やや良い”評価は89%で高評価を維持している。基本機能への評価は、「子どもに友達ができる」の最高評価“そう思う”が前年から8% (72%⇒64%) 減少した。

項目別評価では、「指導員の対応・子どもへの接し方」「センターでの遊び」「センター内での行事」「生活習慣への援助」の評価が上位であった。

「センターでの遊び」「センター内での行事」に関しては、コロナ禍が収束し始め、行事やイベント、遊び関連の規模や内容が、コロナ禍以前に戻りつつあることが高評価の要因と考えられる。

今後は、適度な感染対策をした上で、センター内だけでなく、センター外での行事やイベント、遊びをコロナ禍以前のように復活させることが、センター全体の満足度向上につながると考えられる。

詳細項目評価

“良い”の評価が70%以上

最も評価が高かった項目

- 指導員の対応全体
- 指導員の子どもへの接し方
- 子どもの過ごし方（遊び）
- 育成センター内での行事
- 基本的な生活習慣への援助

“良い”の評価が50～69%

- 部屋の清潔感
- おやつの内容・時間
- 備品の整理整頓
- 子どもの様子に関する情報交換
- 備品の充実
- ケガや発熱、事故が起きた時の対応
- 子供の過ごし方（学習）
- ケガや事故を未然に防ぐ対策
- 苦情や意見への対応

“良い”の評価が50%未満

最も評価が低かった項目

- 施設外行事の内容・回数
- 部屋の広さ

結果のまとめ（前年比、項目別評価の変化）

- 全体の傾向としては、ほとんどの項目が過去最高レベルの評価であった。（“良い+やや良い”評価）
- 以下が前年比で評価を上げた項目（カッコ内の数値は“良い+やや良い”評価の前年比）

「行事や遊び」についての評価が上昇

センターでの遊び (+6%)、センター内での行事 (+6%)、施設外行事の内容・回数 (+7%)

「**センターでの遊び**」では、屋内外での様々な遊びや他学年との交流が評価を高めた要因であると考えられる。「**センター内での行事**」では、季節行事などの定期開催や家ではできない貴重な体験が評価されている。「**施設外行事の内容・回数**」は依然としてコロナ以前の評価水準ではないものの、コロナ禍での工夫された行事が評価向上につながっている。

今後の要望としては、外遊びの増加やハイキングなどコロナが収束し始めたことで、センター外での活動を希望する声が聞かれた。

感染対策への評価、センターのハード面の評価が上昇

部屋の清潔感 (+8%)、ケガや事故を防ぐ対策 (+6%)、備品の整理整頓 (+6%)、備品の充実 (+6%)、部屋の広さ (+6%)

「**部屋の清潔感**」は上昇傾向であり、継続したコロナウイルス感染対策が評価につながっていると考えられる。「**ケガや事故を防ぐ対策**」では、自由回答においてコロナウイルス感染対策を評価する声が聞かれた。どちらの項目も「**感染対策**」が評価上昇の要因となっている。

その他には「**備品の整理整頓**」、「**備品の充実**」、「**部屋の広さ**」といった「**センターのハード面**」の評価が上昇している。

結果のまとめ（育成センターについて）

- 「延長保育利用率」は33%で前年と同程度であった。また現在利用していない人の今後の利用意向は5%と低い。利用しない理由より、ハードルとして考えられるのは「お迎えの大変さ」「費用の高さ」である。また「家族が在宅」も利用しない理由として多く、この利用率の低さはコロナの影響によるもの（コロナ以前は利用率約45%）であると考えられる。
- 「利用申込・受付の方法および対応」についての評価は、2020年から評価が若干低下傾向にある。否定的意見の内容は前年同様であった。
 - ➡ 利便性向上のためにオンライン化、手続きの簡素化、書類不備や受理時の対応改善が望まれる。
- 「指定管理者事務局の認知率」は52%と前年（51%）と同程度。「相談経験者」は4%と前年（8%）より微減した。
 - ➡ まず保護者の方に認知してもらうための施策が必要であると言える。

結果の詳細-1

- ✎ 育成センターへの総合評価
- ✎ 子どもが楽しんでいる程度
- ✎ 育成センターの基本機能への評価
- ✎ 総合評価の理由
- ✎ 育成センター評価詳細

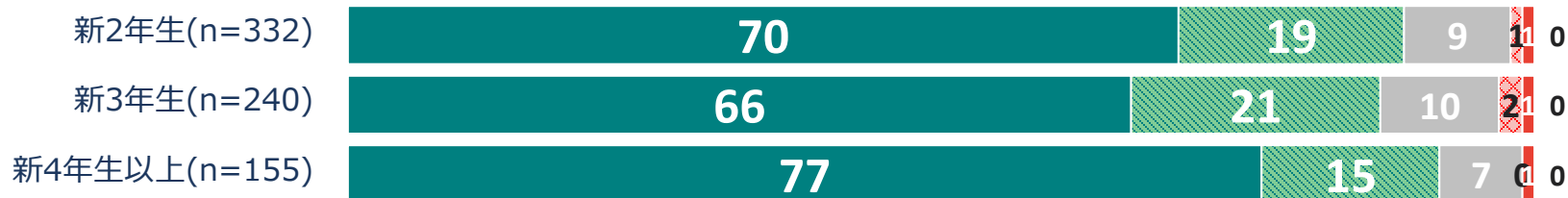
育成センターの総合評価の“良い+やや良い”評価は89%で、前年からの高評価を維持。

- 5段階評価の最高評価“良い”は70%で、前年と同程度。
- 子どもの学年別では、新4年生以上で「良い」と評価する人は77%で、他学年より高い。

育成センターへの総合評価



子どもの学年別



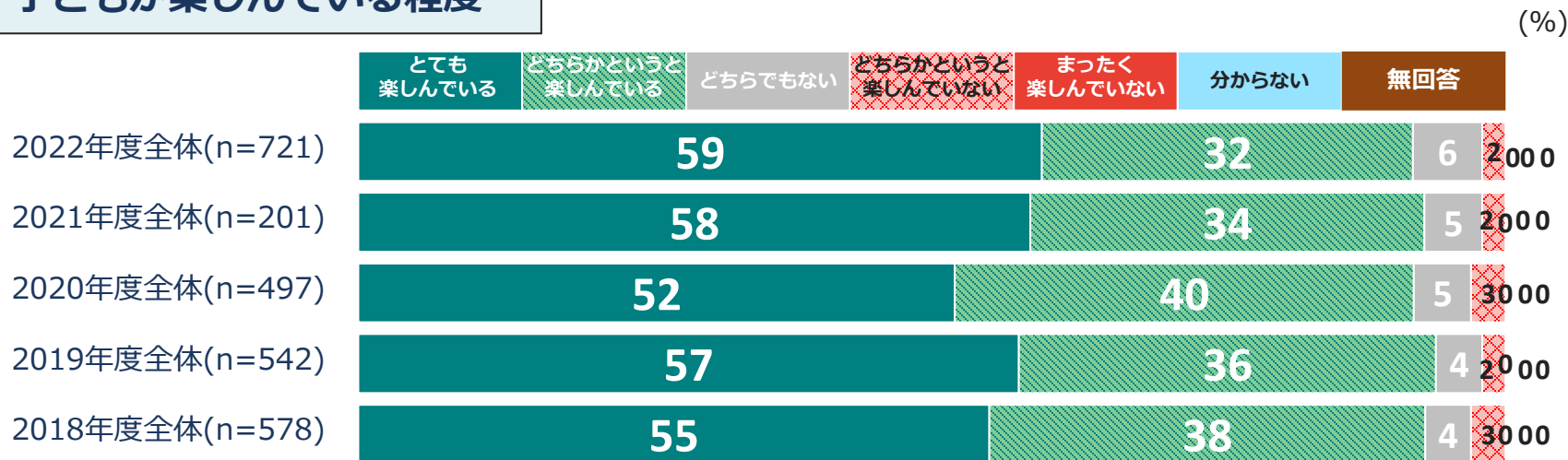
問2:ご利用になっている育成センターを全般的にみて、あなたはどのようにお感じになっていますか。
次の中からあなたのお気持ちに最もよくあてはまるものを1つお選びください。

注釈*このスライド以降、選択肢を足し上げた数値は、集計表の数値を使用しています

育成センターでの時間を「子どもが楽しんでいる」の”とても+どちらか”という楽しんでいる”評価は91%で、前年からの高評価を維持。

- 5段階評価の最高評価”とても楽しんでいる”は59%で、前年と同等。
- 子どもの学年別では、評価に大きな差はない。

子どもが楽しんでいる程度



子どもの学年別

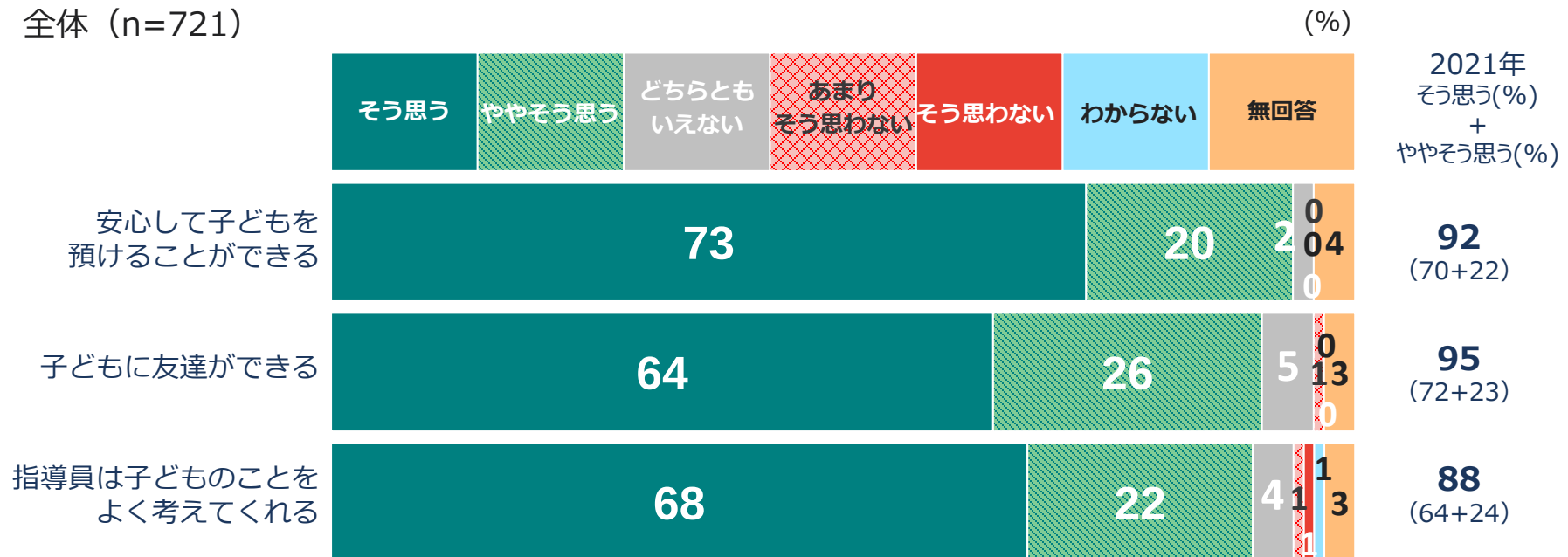


問4:保護者の目から見てお子様は育成センターで過ごす時間を楽しんでいますか。

育成センターの基本機能「子どもを預ける安心感」「子どもに友達ができる」「指導員の姿勢」の“そう思う+ややそう思う”評価はいずれも90%以上の高評価。

- 育成センターの基本機能の“そう思う+ややそう思う”評価は、「子どもを預ける安心感」が93%、「子どもに友達ができる」が90%、「指導員の姿勢」が90%といずれも90%以上の高評価であり、前年同様、保護者の育成センターに対する評価は高い。
- 「子どもに友達ができる」の最高評価“そう思う”は、前年から8% (72%⇒64%) 減少した。

全体 (n=721)



問5:では、ご利用の育成センターについて、次のそれぞれの事柄をあなたはどの程度そう思われますか。

子どもの様子や指導員の対応、行事・イベントの内容・回数の充実化が高い総合評価につながっている。

- 総合評価で「良い」「やや良い」と回答した人の意見を肯定的意見、「ふつう」「あまり良くない」「良くない」と回答した人の意見を否定的意見として分類した。
- 高い総合評価の理由は「センターでの時間を楽しんでいる」。次いで「指導員の対応」が多く、「行事・イベントの内容・回数」も多い。

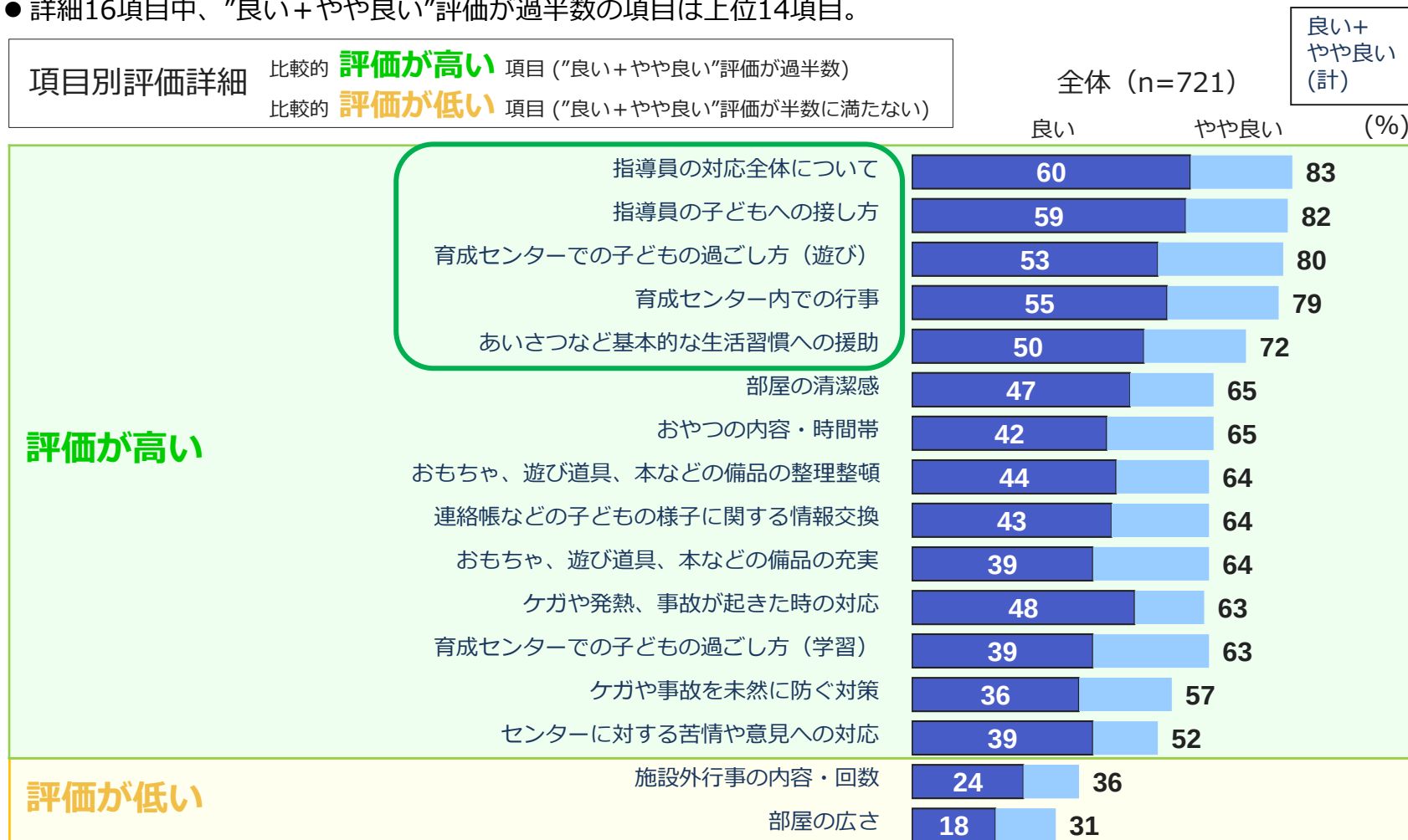
総合評価の理由

肯定的意見＝総合評価で「良い」「やや良い」と回答した人の意見 否定的意見＝総合評価で「ふつう」「あまり良くない」「良くない」と回答した人の意見		肯定的意見	否定的意見
N=		472	37
子供の様子	育成センターでの時間を楽しんでいる	232	6
	子供同士のトラブル・いじめ	0	3
	子供の言葉づかい・態度	0	0
	子供が騒ぐ・落ち着きがない	0	0
育成センターの基本的機能	子供が安心して過ごせる(のびのび過ごせる)	9	1
	子供が指導員を信頼している・好き	6	0
	子供に友達ができる・一緒に遊べる	6	2
	学年を越えた交流・集団行動	22	0
	学校・家だけでは経験できないことを学べる	25	0
	安心して預けられる(働ける)	56	0
	子供が成長できる	16	0
	必要不可欠な施設・ありがたい	25	0
ハード面(部屋・設備・備品)	部屋の広さ(児童数)	1	1
	部屋の場所(敷地内・教室利用)	2	0
	部屋の清潔感	2	1
	部屋の新しさ・古さ	0	2
	部屋の冷暖房・空気清浄機・加湿	0	0
	おもちゃ、遊び道具、本などの備品の充実	1	0
	安全面(危険防止・耐久性)・衛生面への配慮(ソフト面も)	3	1
	部屋以外の設備面(トイレなど)	0	3

肯定的意見＝総合評価で「良い」「やや良い」と回答した人の意見 否定的意見＝総合評価で「ふつう」「あまり良くない」「良くない」と回答した人の意見		肯定的意見	否定的意見
N=		472	37
ソフト面(運営・対応)	ケガや病気への対応(アレルギーや障害)	7	2
	あいさつなど基本的な生活習慣への援助や倫理的指導	8	1
	育成センターでの子供の過ごし方(遊び)	57	3
	育成センターでの子供の過ごし方(学習や製作)	35	2
	おやつの内容	5	2
	行事・イベント全般の内容・回数	80	1
	育成センター内での行事の内容・回数	9	0
	施設外行事の内容・回数	1	0
	長期休業期間や休校日の行事・イベントなど	3	0
	指導員の工夫(目標設定など)	35	2
	季節ごとの部屋の装飾	0	0
	連絡帳などの子どもの様子に関する情報交換	47	2
	指導員への相談、センターに対する苦情や意見への対応	11	0
	指導員の子どもへの接し方・指導	122	8
	指導員の対応全体・人柄について	106	1
	家庭の(特殊な)状況の理解・柔軟な対応	6	1
	センター内でのトラブルへの対応	9	3
	警報など緊急時の対応	0	0
	子供の安全への配慮	3	0
	雰囲気	6	0
	お弁当・レトルトの日・昼食作り	13	1
	新型コロナ対策・コロナ禍での対応	5	1
制度・人員配置・料金・他	保育時間・対象学年等制度面	1	0
	長期休業期間や休校日の対応	1	0
	指導員の配置人数(児童数)、属性	2	1
	料金面	0	0
	保護者の負担	6	3
	社会福祉協議会またはそれに代わる組織の運営・対応	0	0
	複数に分割されている・格差・情報共有	0	0

“良い+やや良い”評価の高い項目は「指導員の対応・子どもへの接し方」「センターでの遊び」「センター内での行事」「生活習慣への援助」。

- 詳細16項目中、“良い+やや良い”評価が70%以上の項目は「指導員の対応・子どもへの接し方」「センターでの遊び」「センター内での行事」「生活習慣への援助」の上位5項目。
- 詳細16項目中、“良い+やや良い”評価が過半数の項目は上位14項目。

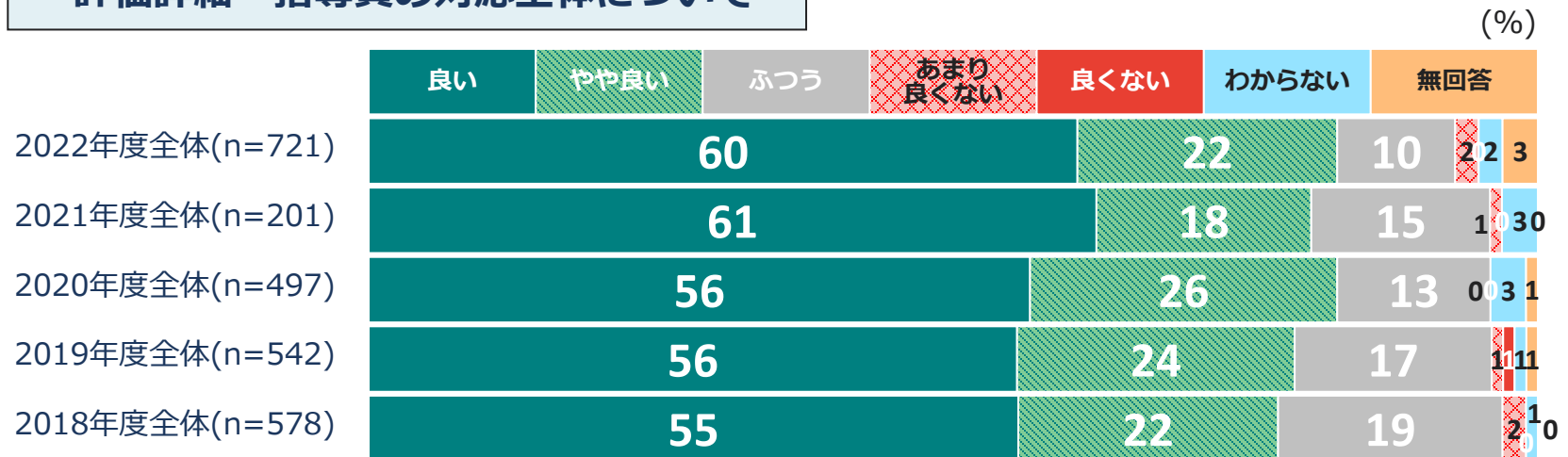


問6:ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つお選びください。

最も評価が高かった「指導員の対応」の“良い+やや良い”評価は82%で、前年からの高評価を維持。

- 自由回答では、丁寧な対応や子供や家庭の事情を理解した上での対応を評価する声が多かった。一方で、子供同士でのトラブルへの対応について、叱るなどきっちりとした対応を求める声も見られた。

評価詳細－指導員の対応全体について



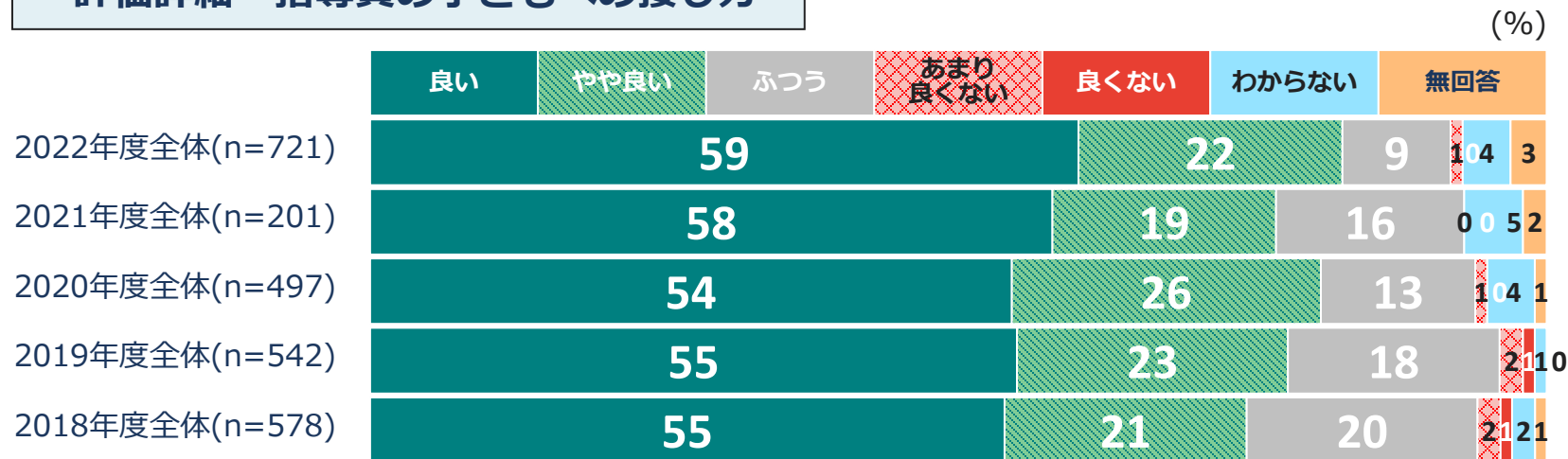
自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	・とても丁寧に対応していただいています。育成センター建て替えも楽しみにしています。 ・毎日お迎えに行くことは難しい保護者の事情を考慮して集団下校として頂き、とても助かっています。 ・毎日子どもたちのために様々な準備やご指導等して下さって、本当に助かっています。 ・子供の心配事についてきちんと話を聞いてくださり、丁寧に対応いただいております。	・子供同士のトラブル等についての対応に疑問を感じました。 ・学年も違い、扱いが大変なことも重々承知ですが、悪いことをしたら叱る。ということはきっちりして頂きたいです。

問6：ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つお選びください。

2番目に評価が高かった「指導員の子どもへの接し方」の“良い+やや良い”評価は82%で、前年からの高評価を維持。

- 自由回答では、子供一人一人を理解し向き合っている点や子供に考えさせるような声掛け、ダメなところはきちんと叱る点が評価されている。一方で、子供によって対応が異なる例や学校では禁止されている「呼び捨て」を行っている例が見受けられた。

評価詳細－指導員の子どもへの接し方



自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	- 子供達にも言葉をかけて自分で気づいて整理できるようにして下さっているのを見ました。命令ではなく、考えさせる言葉掛けが素敵です。 - 指導員の方々はよくして下さっていると思います。色々なお子さんがいますが、どんな子に対しても良い面を見るようにされてると感じます。 - 子どもをきちんと見てくれて、褒めるところ、ダメなところ真摯に向き合ってくれていると感じる。 - 子供の特性をよく分かってくださり、配慮がなされている	- 指導員によっては、子供によって接し方が違う様に感じる。 - 手のかからない子はほったらかしにされてるのかな？と考えてしまう。 - 先生が何故？児童の名前を呼び捨てなのか？学校はダメなのに、何故育成はいいのか？ぜひ返事がほしい。先生がかなり怖いと子供からよく聞きます。

問6:ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つお選びください。

「センターでの遊び」の“良い+やや良い”評価は80%で、前年（74%）より6%上昇。

- 自由回答では、内遊び、外遊び、創作活動など様々な遊びが取り入れられている点や他学年と交流できる点が評価されている。一方で、外遊びを増やしてほしいという意見が見られた。
- コロナ禍が収束し始めたことで、様々な遊びを行えるようになってきたことが評価上昇の要因として考えられる。

評価詳細 – 育成センターでの子どもの過ごし方（遊び）



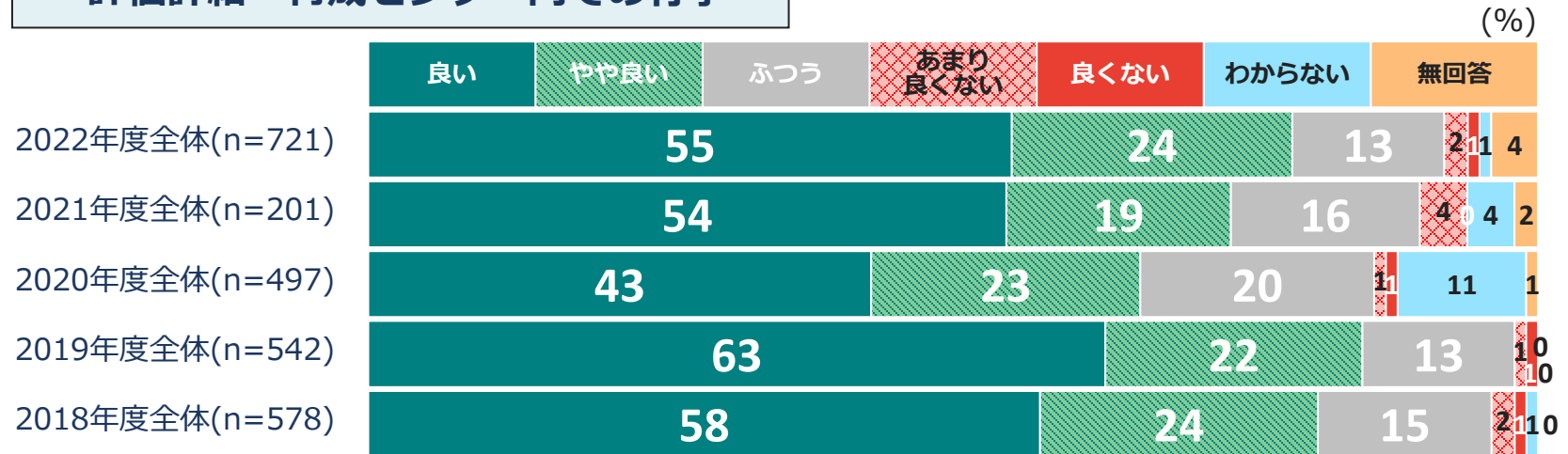
	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答 より抜粋	● ボードゲームや将棋を出来る時間があるようで、遊びながら学んでいるとありがたく思っています。 ● 他学年の児童との関わりが強いので、色々視野が広がっている気がする。けん玉、コマなど日本の遊びを教えていただける。 ● 安全に遊ばせてくれていると感じます。子どもが楽しいと言って喜んでいます。 ● 創作活動や外遊びなどを積極的に取り入れてくださるから。 ● 冬にマフラーを編んだり、お楽しみ会や、いろいろ考えていただいているところ。	● 校庭だけでなく（校庭でも遊べない日もある）近くの公園など外遊びをもっと増やしてほしい。 ● もう少し外遊びの時間があると嬉しい。特に長期休暇時。

問6：ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つお選びください。

「センター内での行事」の“良い+やや良い”評価は79%で、2020年から上昇傾向。コロナ禍以前の水準に戻りつつある。

- コロナ禍収束に伴い、季節行事等をコロナ禍以前の規模で行えるようになってきたことが評価上昇の要因と考えられる。
- 自由回答を見ると、コロナ禍での工夫や誕生日会など定期的に行われている点、立候補制での公約演説といった家でできない体験ができる点が評価された。一方で行事を利用してお弁当不要の日を増やしてほしいという意見も見られた。

評価詳細 – 育成センター内での行事



自由回答より抜粋	肯定的意見 	否定的意見 
	・ コロナでなかなか行事ができない中、工夫してできることをやってくれており、子どもも喜んでいました。 ・ いつも楽しい行事があり子供も楽しみにしている。 ・ 色々な行事ごとに合わせ製作物があり家でも飾っています！毎月のお誕生日会や催しを楽しみにしています。 ・ ドッチボール大会では立候補制で公約演説による投票など家ではできない経験をさせていただいています。 ・ 行事ごとや毎月のお誕生日会など定期的にイベントをしてくれて、子供もすごく喜んでる。	・ 給食がない時に、お弁当不要の日をもう少し増やして欲しい（行事などを使って）

問6:ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つお選びください。

「生活習慣への援助」の“良い+やや良い”評価は72%で、前年と同程度。

- 自由回答では、お弁当を持参しなくていい日が設けられていて助かるという声が聞かれた。また礼儀を教えてくれる点、他学年との関わり合いの中で協力の心を養える点など子どもの成長を援助してくれる点も評価されている。加えておもらしの解消など、生活習慣への援助に関するコメントも見られた。

評価詳細 – あいさつなど基本的な生活習慣への援助



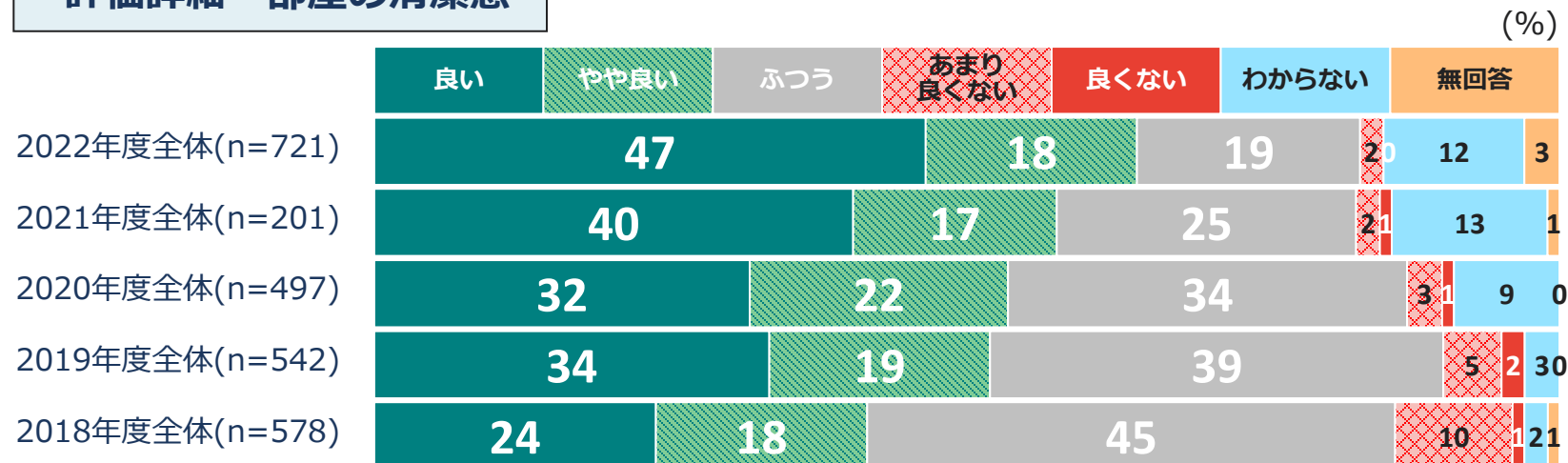
自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	・長期休みのお弁当持参しなくても良い日など、働く親のことを考慮してくれていて本当に助かっている。 ・先生方がお母さんのような目で見てくださるので宿題や礼儀なども教えてくださり助かっています。 ・他学年での関わりを大切にしてくれ、思いやりや協力の心を育ててくれてありがたい。 ・一年生のはじめはおもらしもあったので心配でしたが、先生方にも寄り添って頂き次第に無くなりました。	・特になし

問6:ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つお選びください。

「部屋の清潔感」の“良い+やや良い”評価は65%で、前年（57%）より8%上昇し、過去5年間上昇傾向。

- 「部屋の清潔感」の最上位評価の“良い”は47%で、2020年から上昇傾向。
- この上昇傾向は、継続して行ってきた感染症対策に起因するものと考えられる。
- 加えて自由回答では、季節に合った掲示物や装飾が評価されており、掲示物や装飾の美しさも部屋の清潔感評価に寄与している可能性がある。

評価詳細－部屋の清潔感

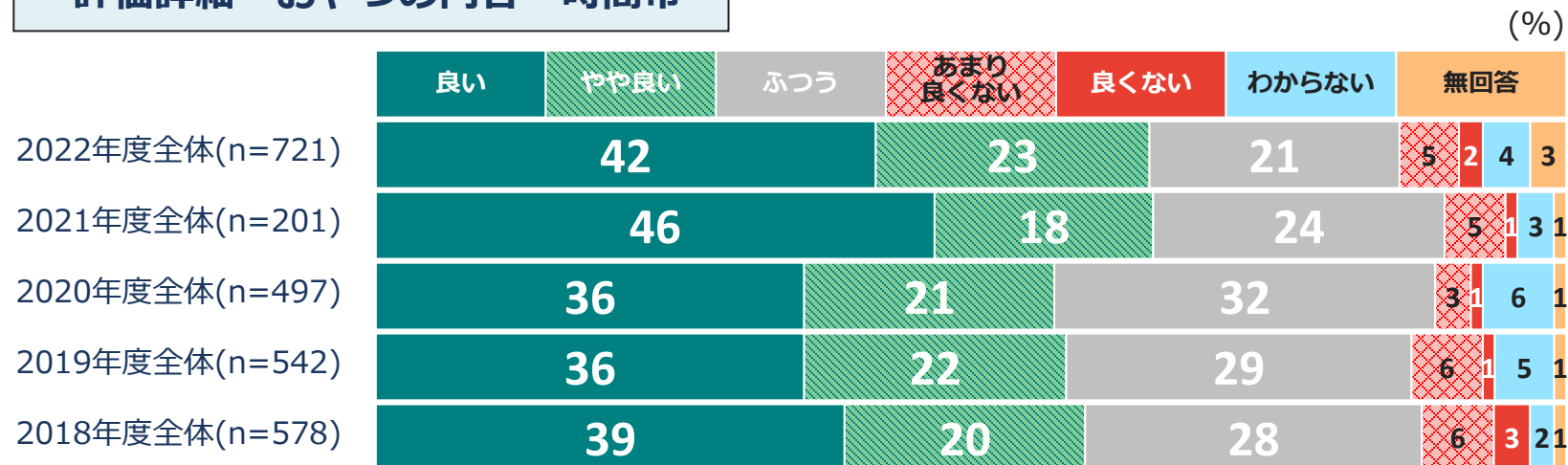


自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	・ 季節感のある掲示等いつも素晴らしいです。 ・ 狭い部屋ですが、いろいろ工夫されているのを感じます。毎月その季節にあった壁面装飾がかわいくて、迎えに行くときに今月はどんなのかなと密かに楽しみにしています。	・ 部屋は昔からあるので清潔感を感じられない。

「おやつの内容・時間帯」の“良い+やや良い”評価は65%で、前年と同程度。

- 自由回答では、アレルギーへの配慮が評価されている一方で、おやつ時間が遅いこと、量が多いこと、おやつ内容（添加物が多い、ジャンクすぎるなど）への不満が挙げられていた。

評価詳細－おやつの内容・時間帯

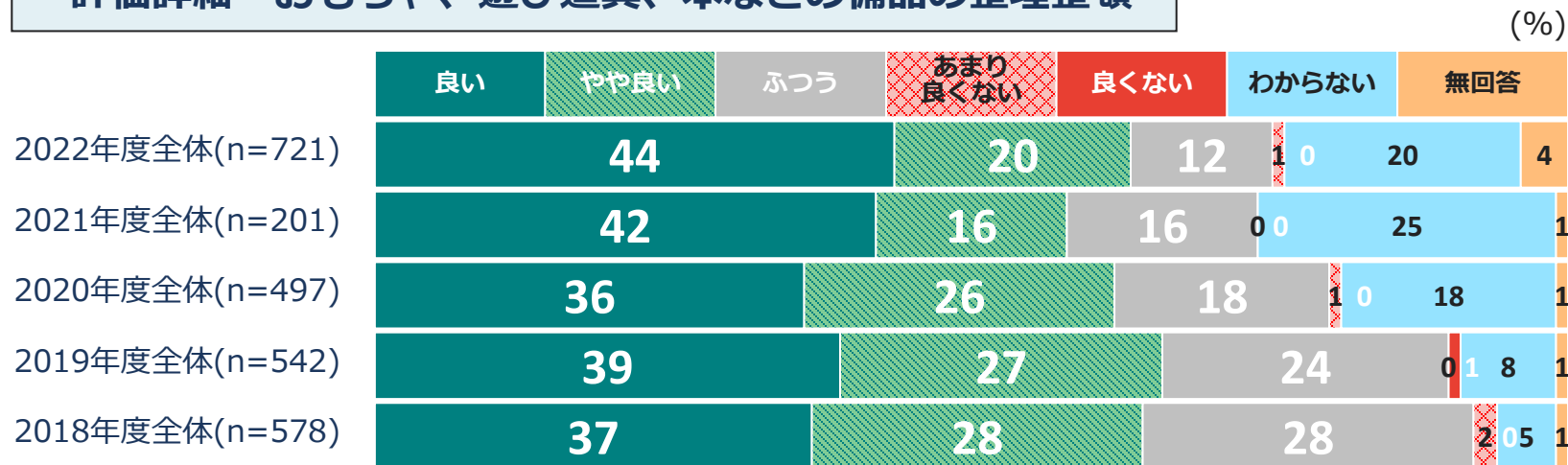


自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	アレルギーについても、理解してくれ配慮してくれてる。	16時におやつは夜ご飯に影響する。 - もう少し添加物が少ない自然なものにしてほしい。 - おやつが多過ぎるので、価格を抑えて量を減らして欲しい。 - おやつはかなりジャンクな印象です。

「備品の整理整頓」の“良い+やや良い”評価は64%で、前年(58%)より6%上昇。

- 「わからない」は20%で、前年まで続いた減少傾向が終わった。
- これはコロナ禍収束に伴い、保護者が育成センターへ行き、直接施設を見る機会が増えたためであると考えられる。

評価詳細－おもちゃ、遊び道具、本などの備品の整理整頓



自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	・ 特になし	・ 特になし

「子どもに関する情報交換」の“良い+やや良い”評価は64%で、前年と同程度。

- 自由回答では、細かく丁寧な連絡帳の内容、こまめな連絡、記入漏れ時や大事なことに 대해서는 電話での連絡があるという声が聞かれ、評価につながっている。一方で連絡帳の返信が遅れる例や活用していない例も見られた。

評価詳細－連絡帳などの子どもの様子に関する情報交換



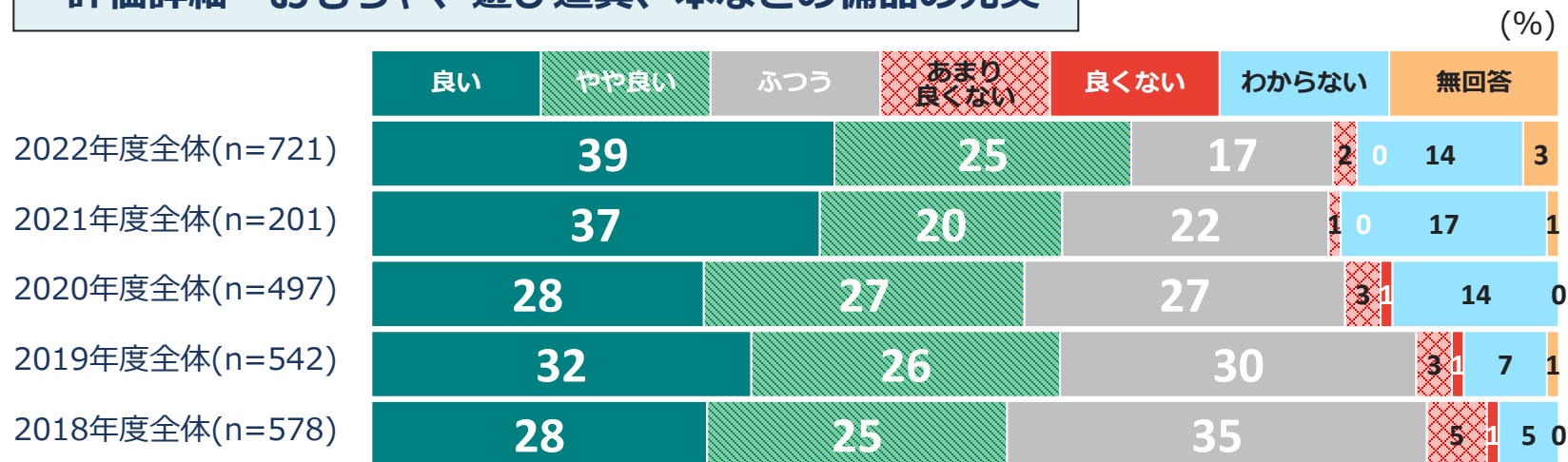
自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 ☹️
	・ お便りも定期的に作成いただき、育成での様子が垣間見れるので毎回楽しみにしています。 ・ 指導員の先生方は、連絡ノートも細かく丁寧に書いてくださって、いつも感謝しております。 ・ 何かあったらこまめに連絡をしてくれるところが良い。 ・ 連絡帳の記入と相違、もれがあれば、必ずご連絡があり、管理体制が信頼できる ・ 大事な事は電話を下さったりと、丁寧な対応をして頂き、感謝しています。	・ 連絡帳でコメントを書いてくださった先生の名前は書いて欲しい。 ・ 連絡帳に記入しても気づかず返信が遅れていることがあるためちゃんと見てほしい。 ・ 貸出したとの連絡があるくらいで、連絡帳での情報交換はほとんどないです。

問6:ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つお選びください。

「備品の充実」の“良い+やや良い”評価は64%で、前年 (58%) より6% 上昇。

- 自由回答では、偉人伝の漫画や年齢層が1年生よりも高めの漫画が置かれていることが伺える。

評価詳細－おもちゃ、遊び道具、本などの備品の充実



自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	• 育成で偉人伝の漫画を色々読んでいて「すごいねん」と教えてくれます。 • 一年生ですが、もうちょっと年上の小学生が読むような漫画を読んでいるのかなと思うことがあります。	• 特になし

「ケガや発熱、事故への対応」の“良い+やや良い”評価は63%で、前年と同程度。

- 自由回答では、トラブル発生時の連絡や詳細な報告、子どもの体調急変時に本人や家族に配慮した対応、子どもたちの間でトラブルが起きたときに子どもたちで解決できるような指導を行っている点が評価されている。

評価詳細－ケガや発熱、事故が起きた時の対応



自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	- 一度お友達と小さなトラブルになった時も電話でご連絡を頂き、様子を教えて下さいました。連絡がなければ本人からは話してくれなかったのが良かったです。 - ちょっとした怪我なども細かくノートでの報告をしていたり電話をくださったりとても助かってます - 子供がセンターで急に発熱した際にも本人と家族に配慮した対応をいただき、本当に感謝しております。 - 特に悪いことをした時に、子供たちで会議を開いたり、工夫して指導してくださっていて、ありがたいです。家庭ではできない、社会性を身につけさせてもらってます。	特になし

問6:ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つお選びください。

「センターでの学習」の“良い+やや良い”評価は63%で、前年と同程度。

- 自由回答では、宿題をやる時間が決まっていることや宿題を見てくれることを評価する声が聞かれた。一方で、勉強の時間が足りない、宿題は終わらせてほしいという声も聞かれた。

評価詳細－育成センターでの子どもの過ごし方（学習）

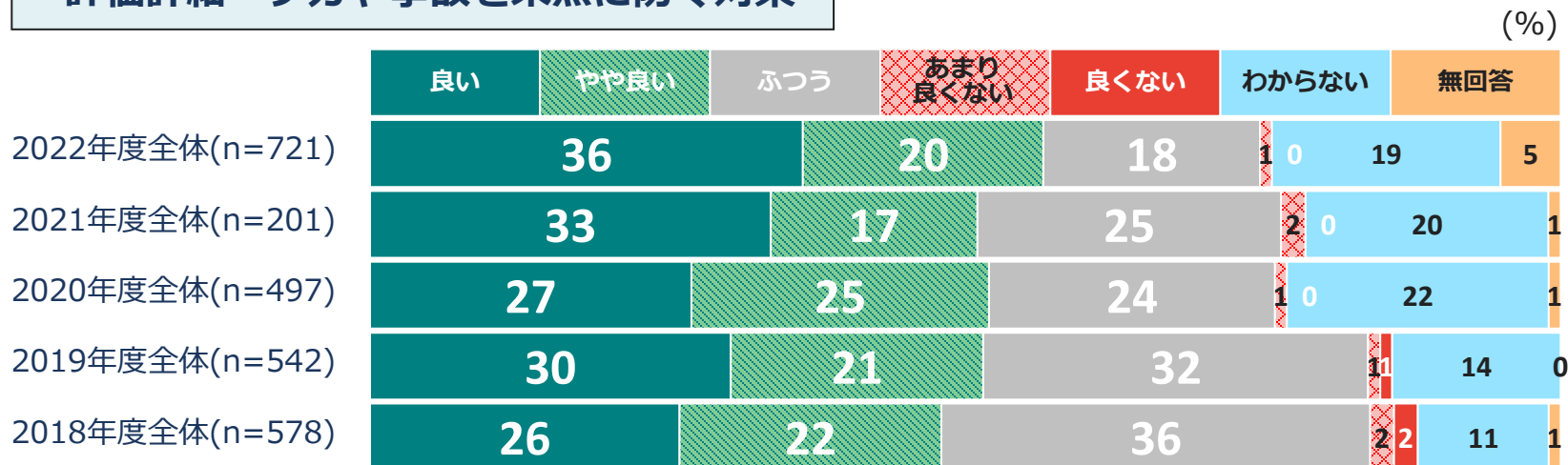


自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 ☹️
	- 宿題の時間が決まっているのでありがたいです。帰宅後、宿題をさせるのは苦勞するので。 - 音読や計算カード以外の宿題を終えて来るので、非常にありがたいです。 - 学習の習慣が育成に通ったおかげで身についています。 - 宿題もいつも一緒にみていただいて、わからないところも丁寧に教えていただいています。育成で宿題をして帰って来てくれることに感謝しております。	- 宿題を一部だけでも良いので、して帰ってきてもらいたいです。 - 宿題は終わらせてほしい。 - 勉強する時間を増やしてほしい。 - 平日育成の時宿題の時間をもう少し設けてほしい。

「ケガや事故を防ぐ対策」の“良い+やや良い”評価は57%で、前年(51%)より6%上昇。

- 自由回答では、コロナウイルス感染対策への評価や、寄り道した際に叱ってくれたなど事故を未然に防ぐ対策も評価されていた。一方で施設内の危険箇所についての安全策の見直しを求める声が聞かれた。
- 継続して行ってきた感染対策が評価上昇につながったと考えられる。

評価詳細－ケガや事故を未然に防ぐ対策

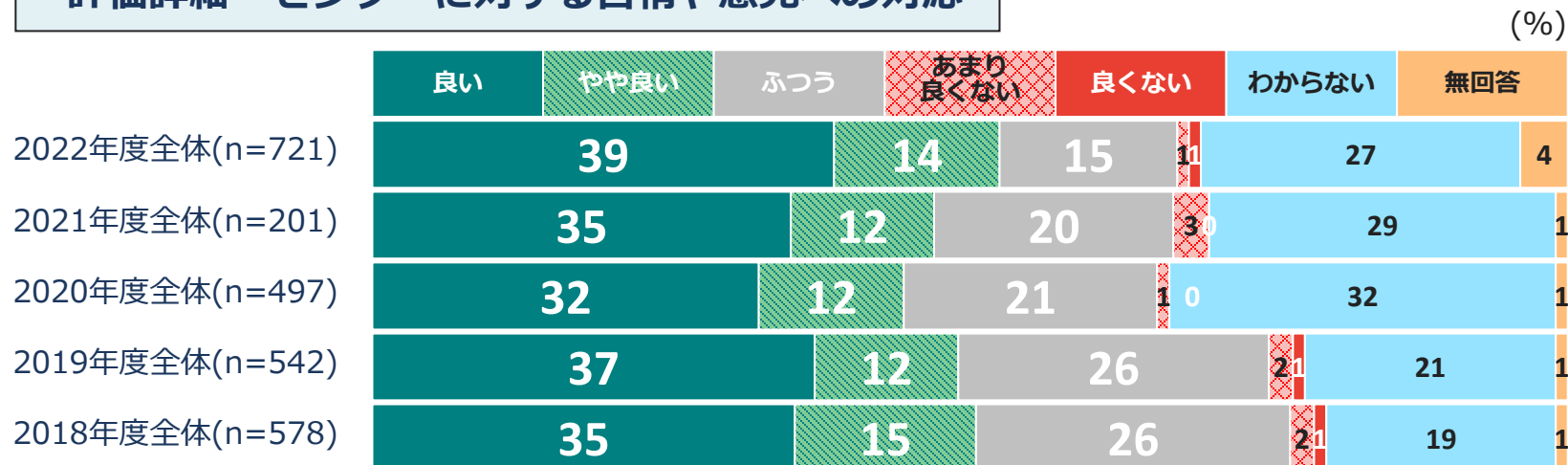


自由回答より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	・ コロナ感染予防の先生の工夫を日々感じており感謝しています。 ・ 何度か寄り道等でまっすぐ帰って来なかった時には、きちんと叱ってくれて子供が育成を"第2の家"と思うほど親も先生方信頼しています！	・ 階段での安全策を見直して欲しいです。特に雨の日に滑り転ぶ子を何人も見ましたし、我が子も滑りました。階段の幅が広いのはいいことですが、逆に手すりを持たない様に思います。 ・ 来年度からは3センターになるが、今までは狭い施設にたくさんのお子さんが集まり、感染症予防や安全面でも少し心配でした。

「苦情や意見への対応」の“良い+やや良い”評価は52%で、前年と同程度。

- 自由回答では、よその子供を受け渡される事象があり、確認するよう指摘したが、徹底されていないといった声が聞かれた。

評価詳細－センターに対する苦情や意見への対応



自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	特になし	以前、延長時のお迎えに保護者の本人確認をおろそかにされ、よその子供を受け渡された。指摘したところ今後はきちんと確認するようにすると言われたが、今では守られていない。お迎えカードを配布されたのに全く使われていない。

「施設外行事の内容・回数」の“良い+やや良い”評価は36%で、コロナ禍以前よりは低いが、前年(29%)より7%上昇。

- この評価上昇は、コロナ禍収束に伴い、施設外行事を徐々に再開し始めていることの現れであると考えられる。
- 自由回答では、コロナ禍でできる範囲での行事運営が評価されている。またコロナ禍の収束に伴って、ハイキングなどの行事を行ってほしいという声が聞かれた。

評価詳細－施設外行事の内容・回数

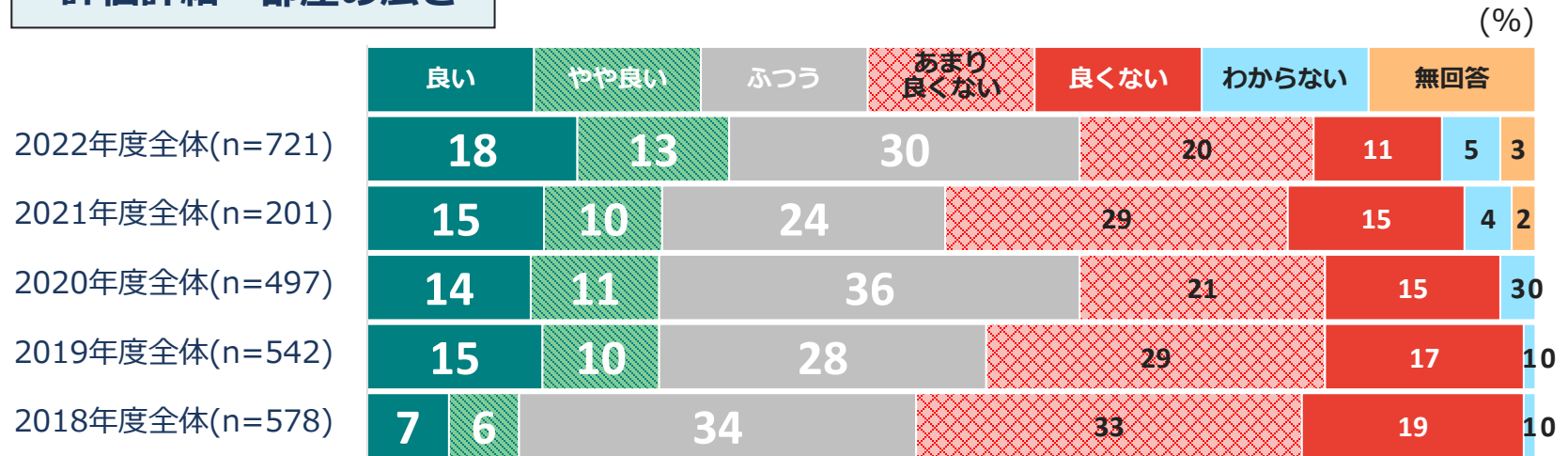


自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	・ コロナ禍の影響がある中でも、できるだけ施設外行事やイベントなどを企画してくださり、本当にありがとうございます。 ・ コロナ禍のため以前のような行事は出来ないが、できる範囲で行って下さっておりありがたくおもいます。	・ コロナで行事がなくなっているので、徐々に復活させて欲しいです！ ・ 春休みなど気候の良い時期に、ハイキングなどあるとうれしいです。

「部屋の広さ」の“良い+やや良い”評価は31%で、前年 (25%) より6% 上昇。

- 良くない (あまり良くない含む) 評価は31%で、昨年 (44%) より13%減少し、ネガティブな印象は減った様子。
- 自由回答では、狭さ、古さに対する不満が挙げられた。

評価詳細 – 部屋の広さ



自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	・ 特になし	・ 子供の人数に対して部屋が狭すぎる。 ・ 部屋が狭く、危なくないかなと感じる時がありました。 ・ 部屋はもう少し広めのほうがいいと思います ・ 施設的环境が悪い（古くて狭い、手洗いがトイレにしかない）第1や第2が新しく綺麗ななので、余計にそう感じる。

結果の詳細-2

- ✎ 延長保育の利用率と今後の意向
- ✎ 年度初めの利用申込・受付の方法
および対応
- ✎ 指定管理者事務局の認知率

「延長保育利用率」は33%で前年と同程度。前年同様、コロナ禍の影響が続く。

- 前年同様、現在利用していない人の今後の利用意向は低く、「必要ない」という理由が多い。延長保育の利用のハードルと考えるものは「お迎えの大変さ」「費用の高さ」。
- コロナ禍で在宅勤務が一般化したことで、「家族が在宅」も利用しない理由として挙げられている。

延長保育利用率

全体 (n = 721)

利用していない

(%) 利用している

33

67

(参考)

2021年度利用率	35%
2020年度利用率	45%
2019年度利用率	43%
2018年度利用率	46%

	利用している (n=238)	
今後の意向	利用する	しない
(%)	87	13

	利用していない (n=480)		
今後の意向	利用したい	利用しない	無回答
(%)	5	95	1

＜今後利用しない理由＞ (N=271)

必要ない	136件
お迎えが大変	31件
留守番が可能	27件
家族が在宅	24件

お金がかかる	18件
子どもが嫌がる	12件
卒所	10件
帰宅が遅くなる	7件

習い事がある	4件
他	9件

問8:現在、延長保育を利用していますか。

問9:今後も延長保育を利用されますか。

問11:今後は延長保育を利用されますか。

「利用申し込み・受付の方法および対応」の“良い+やや良い”評価は39%で、2020年から低下傾向。

- 自由回答では、オンライン化 (Web申込対応)、各センターへの直接申込み、手続きの簡素化、書類不備や受理時の対応改善を求める意見が見られる。

年度初めの利用申込・受付の方法および対応



自由回答
より抜粋

<あまり良くない/良くない理由>

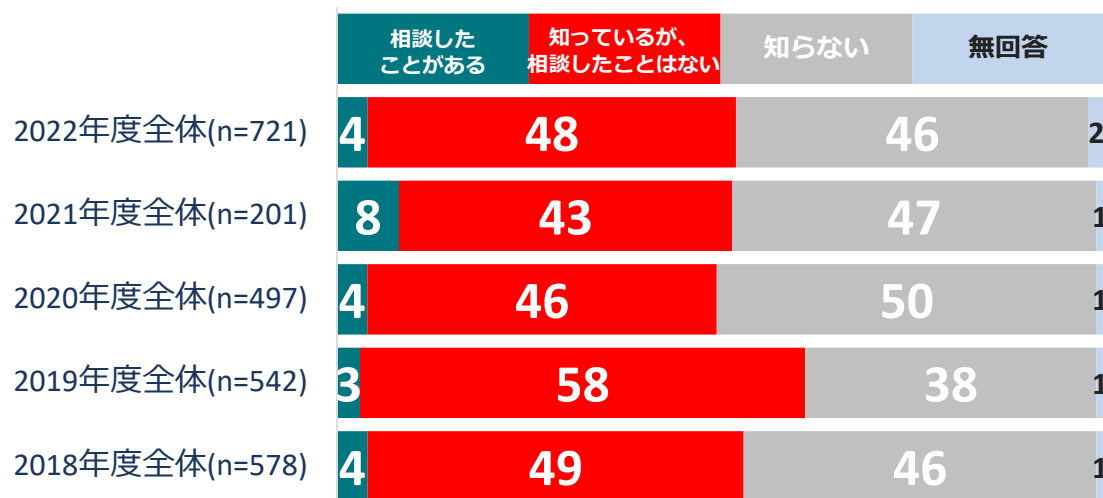
- ・ 書面や郵送のやり取りではなく、Webで完結するようにWeb申請も出来るようにしてほしい
- ・ 通っている育成センターへの提出で受付申し込みしてくださると楽で有難いと思ったからです。
- ・ 継続で申請する場合は、変更点などのみの申請でいいのではということと、郵送で送るので、申請書類に不備がなく、きちんと受理していただけたかということがわからないのでメールかLINEなどでご連絡いただきたいということ。
- ・ 書類不備への対応が不明瞭で、電話対応は、業務中には対応出来ないから。
- ・ 昨年、育成センターの書類を申請に行った際に対応した職員に無愛想で対応された。

指定管理者事務局の認知率は52%で前年と同程度。「相談したことがある」は4%と前年(8%)より微減。

- 指定管理者事務局の認知率は約半数にとどまることから、まずは認知してもらうための施策が必要であると言える。

指定管理者事務局の認知率

(%)



指定管理者事務局員の対応評価

「相談したことがある」人	2020年 (n=18)	2021年 (n=16)	2022年 (n=32)
良い	9人	8人	16人
やや良い	3人	2人	6人
ふつう	3人	4人	3人
あまり良くない	2人	2人	3人
良くない	1人	0人	3人

※サンプル数が少ないため、結果は参考程度にとどめたい

問16:育成センターに対する要望や不満がある際に相談できる指定管理者（西宮市社会福祉協議会）の事務局という窓口があるのをご存じですか。

問17:指定管理者（西宮市社会福祉協議会）の事務局員の対応について、あなたはどのようにお感じになりましたか。